

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ГОУ ВПО «УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЛЕСОТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра управления качеством

Ф.П. Зотов
М.А. Дремина

СЕРТИФИКАЦИЯ СИСТЕМ КАЧЕСТВА

Методические указания для выполнения курсовой работы
для студентов очной и заочной форм обучения
специальности 220501 «Управление качеством» и
направления 221400 «Управление качеством»
Дисциплина «Сертификация систем качества»

Екатеринбург
2010

Печатается по рекомендации методической комиссии Института качества жизни. Протокол № 4 от 05 апреля 2010 г.

Рецензент – Н.Л. Васильев

Редактор Р.В. Сайгина
Оператор Г.И. Романова

Подписано в печать 20.04.10		Внеплановая
Плоская печать	Формат 60х84 1/16	Тираж 100 экз.
Заказ №	Печ. л. 0,93	Цена 5 руб. 40 коп.

Редакционно-издательский отдел УГЛТУ
Отдел оперативной полиграфии УГЛТУ

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Курсовая работа является необходимой частью учебного процесса, позволяя студенту, обучающемуся по специальности 220501 и направлению 221400 «Управление качеством», более глубоко ознакомиться с одной из тем изучаемой дисциплины. Согласно стандарту вуза СТБ 1.2.2.8-00-05 «Система менеджмента качества образования. Самостоятельная работа обучающихся. Требования к планированию, организации» курсовая работа определена в числе основных форм неаудиторной самостоятельной работы студентов.

2 ЦЕЛЬ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Целью введения курсовых работ в структуру учебного процесса является формирование компетенций у студентов применительно к управлению качеством организации, действующей в условиях современных рынков.

Целью курсовой работы является умение понимать, анализировать, систематизировать, самостоятельно формулировать выводы и представлять материалы по заданной или выбранной теме работы.

3 СОДЕРЖАНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Курсовая работа должна содержать:

3.1 Титульный лист

Образец приведен в Приложении А.

3.2 Рецензия на курсовую работу

Оформляет руководитель работы с указанием всех недостатков и выставлением предварительной оценки, которая может быть изменена по результатам защиты (Приложение Б).

3.3 Аннотация объемом в одну страницу должна содержать краткое изложение сущности курсовой работы и полученных результатов.

3.4 Введение содержит:

- обоснование актуальности темы;
- формулировку цели курсовой работы;
- формулировку задач курсовой работы;
- объект и предмет исследования;
- область применения результатов курсовой работы.

3.5 Основная часть работы состоит из трех разделов:

3.5.1 Первый раздел – «Основы исследования темы курсовой работы» должен содержать:

- терминологию (понятийный аппарат);
- критический анализ взглядов ученых и практиков по данной теме;

- сравнительный анализ методов, средств, инструментов и моделей, применяемых в исследовании темы курсовой работы.

При выполнении работы необходимо изучать литературные источники по теме работы и в тексте делать ссылки на каждый из них. Исключается дословное заимствование текста из учебных пособий и литературы. Литературные источники должны обязательно включать статьи из периодических изданий (журналы, газеты и т.д.). Могут использоваться статьи, представленные на официальных сайтах Интернет.

3.5.2 Второй раздел – «Краткая характеристика деятельности организации (ООО, ОАО, ИП (название организации))» должен включать:

- краткую характеристику организации, по материалам которой выполняется курсовая работа, в том числе миссию, цели, политику в области управления, основные виды деятельности, характеристику выпускаемого продукта (услуги);
- таблицу основных технико-экономических показателей хозяйственной деятельности за 2 последних года (объем производства, прибыль, рентабельность, фондоотдача, численность персонала и пр.).

3.5.3 Третий раздел – «Оценка состояния установленной системы управления в целом (или ее элементов) в организации по предложенной теме» должен включать:

- применение известных Вам методов и средств оценки в управлении качеством (например, аудиторская оценка, SWOT-анализ, SMART-анализ и пр.);
- анализ документа установленной системы управления, позволяющий оценить существующее состояние, выявить основные недостатки документированной системы по критериям стандарта оценки;
- решение проблемной ситуации в системе управления организацией, позволяющей применить известный Вам метод PDCA; предложение путей повышения эффективности системы.

Особое внимание следует обратить на то, чтобы содержание работы не носило отвлеченного характера, и не сводилось к общим рассуждениям. Для этого обязательно нужно раскрыть практическое решение в конкретных условиях.

3.6 В Заключение следует:

- привести краткие выводы по результатам решения поставленных задач,
- изложить собственную позицию автора по рассмотренной проблеме;
- представить практические рекомендации по совершенствованию соответствующей сферы деятельности организации.

3.7 В Приложении нужно помещать вспомогательный материал, который при включении в разделы работы загромождает текст и исходные данные для проведения анализа.

4 ПРАВИЛА ОФОРМЛЕНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

4.1 Оформление титульного листа

Титульный лист является первой страницей курсовой работы. На титульном листе приводят следующие сведения:

- наименование вышестоящей организации;
- наименование организации, где выполняется работа;
- наименование типа работы (курсовая работа);
- наименование учебной дисциплины, в рамках которой выполняется данная работа;
- тема курсовой работы;
- сведения об исполнителе: Ф.И.О., группа;
- сведения о руководителе: Ф.И.О., место работы, должность, ученое звание (при наличии);
- месторасположение учебного заведения (город), год выполнения курсовой работы.

Макет титульного листа представлен в Приложении А.

4.2 Оформление содержания работы

Содержание включает введение, наименование всех разделов, подразделов, пунктов (если они имеют наименование), заключение, список использованных литературных источников и наименование приложений с указанием номеров страниц. Содержание работы приводят на первой после титульного листа странице.

Слово «Содержание» записывают в виде заголовка симметрично тексту с прописной буквы. Наименования, включенные в содержание, записывают строчными буквами, начиная с прописной буквы.

Главы (разделы) должны иметь порядковые номера в пределах всей работы, обозначенные арабскими цифрами без точки и записанные с абзацевого отступа. Подглавки (подразделы) должны иметь нумерацию в пределах каждого раздела. Номер подглавки состоит из номеров главы и подглавки, разделенных точкой. В конце номера подраздела точка не ставится. Подразделы, как и разделы, могут состоять из одного или нескольких пунктов. Например:

1 Основы исследования темы курсовой работы

1.1 Понятийный аппарат

1.2

1.3 (Нумерация подразделов первого раздела документа)

2 Краткая характеристика деятельности организации ООО «АВС»

2.1

2.2

2.3 (Нумерация подразделов второго раздела документа)

Если документ имеет подразделы, то нумерация пунктов в пределах подраздела и номер пункта должен состоять из номеров раздела, подраздела и пункта, разделенных точками, например:

3 Оценка состояния установленной системы управления в ООО «АВС» по результатам аудита адекватности

3.1 Методы управления качеством

3.1.1 Аудит адекватности

3.1.2

3.1.3 (Нумерация пунктов первого подраздела третьего раздела документа)

Заголовки должны четко и кратко отражать содержание разделов, подразделов. Заголовки следует печатать с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая. Переносы слов в заголовках не допускаются. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой.

4.3 Общие требования к тексту документа

Нумерация страниц документа и приложений, входящих в состав этого документа, должна быть сквозная. Все страницы работы следует нумеровать арабскими цифрами. Номер страницы проставляют в центре нижней части листа без точки. Титульный лист включают в общую нумерацию страниц отчета. Номер страницы на титульном листе не проставляют. Рисунки и таблицы, расположенные на отдельных листах, включают в общую нумерацию страниц отчета.

Текст документа должен быть кратким, четким и не допускать различных толкований. В тексте документа не допускается:

- применять обороты разговорной речи;
- применять иностранные слова и термины при наличии равнозначных слов и терминов в русском языке;
- применять произвольные словообразования;
- применять сокращения слов, кроме установленных правилами русской орфографии соответствующими государственными стандартами, а также в данном документе;
- сокращать обозначения единиц физических величин, если они употребляются без цифр, за исключением единиц физических величин в головках и боковиках таблиц, и в расшифровках буквенных обозначений, входящих в формулы и рисунки.

В тексте документа, за исключением формул, таблиц и рисунков, не допускается:

- применять математический знак минус (–) перед отрицательными значениями величин (следует писать слово «минус»);
- применять знак «Ø» для обозначения диаметра (следует писать слово «диаметр»). При указании размера или предельных отклонений диаметра на чертежах, помещенных в тексте документа, перед размерным числом следует писать знак «Ø»;

– применять без числовых значений математические знаки, например $>$ (больше), $<$ (меньше), $=$ (равно), \geq (больше или равно), \leq (меньше или равно), \neq (не равно), а также знаки № (номер), % (процент);

– применять индексы стандартов, технических условий и других документов без регистрационного номера.

4.4 Оформление сокращений, обозначений параметров и стандартизованных единиц

Перечень допускаемых сокращений слов установлен в ГОСТ 2.316. Если в документе принята особая система сокращения слов или наименований, то в нем должен быть приведен перечень принятых сокращений (обозначений), который помещают на листе после содержания работы.

Условные буквенные обозначения, изображения или знаки должны соответствовать принятым в действующем законодательстве и государственных стандартах.

В тексте документа перед обозначением параметра и упоминании его впервые по тексту дают пояснение, например: «Временное сопротивление разрыву σ_B ». В документе следует применять стандартизованные единицы физических величин, их наименования и обозначения в соответствии с ГОСТ 8.417. Наряду с единицами СИ, при необходимости, в скобках указывают единицы ранее применявшихся систем, разрешенных к применению. Применение в одном документе разных систем обозначения физических величин не допускается. При необходимости использования условных обозначений, изображений или знаков, не установленных действующими стандартами, их следует пояснять в тексте и в перечне обозначений.

В тексте документа числовые значения величин с обозначением единиц физических величин и единиц счета следует писать цифрами, а числа без обозначения единиц физических величин и единиц счета от единицы до девяти - словами.

Примеры:

1. «Провести испытания пяти труб, каждая длиной 5 м.»
2. «Отобрать пять труб для испытаний на давление.»

4.5 Оформление формул

В формулах в качестве символов следует применять обозначения, установленные соответствующими государственными стандартами. Пояснения символов и числовых коэффициентов, входящих в формулу, если они не пояснены ранее в тексте, должны быть приведены непосредственно под формулой. Пояснения каждого символа следует давать с новой строки в той последовательности, в которой символы приведены в формуле. Первая строка пояснения должна начинаться со слова "где" без двоеточия после него.

Пример: «Плотность каждого образца ρ , кг/м³, вычисляют по формуле

$$\rho = \frac{m}{V}, \quad (1)$$

где m – масса образца, кг;
 V – объем образца, м³.»

Формулы, за исключением формул, помещаемых в приложении, должны нумероваться сквозной нумерацией арабскими цифрами, которые записывают на уровне формулы справа в круглых скобках. Пример: (1).

Ссылки в тексте на порядковые номера формул дают в скобках, например: «... в формуле (1)».

Формулы, помещаемые в приложениях, должны нумероваться отдельной нумерацией арабскими цифрами в пределах каждого приложения с добавлением перед каждой цифрой обозначения приложения, например формула (В.1).

Допускается нумерация формул в пределах раздела. В этом случае номер формулы состоит из номера раздела и порядкового номера формулы, разделенных точкой, например – (3.1).

4.6 Оформление таблиц и рисунков

Таблицы и рисунки применяют для лучшей наглядности и удобства сравнения показателей. Название таблиц и рисунков должно отражать их содержание, быть точным, кратким. Название таблицы следует помещать над ней со смещением влево. Название рисунка помещают под ним посередине. После слов «Таблица 3», «Рисунок 1» ставится точка. При переносе части таблицы на другую страницу название помещают только над первой частью таблицы. Другие части озаглавливают слева словами «Продолжение таблицы» с указанием её номера.

На все таблицы и рисунки документа должны быть приведены ссылки в тексте документа. При ссылке следует писать слово «таблица» или «рис.» с указанием их номера.

Таблицы и рисунки, за исключением таблиц и рисунков приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Таблицы и рисунки каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения приложения. Если в документе одна таблица или рисунок, она должна быть обозначена «Таблица 1» или «Таблица В.1», если она приведена в приложении В. Допускается нумеровать таблицы и рисунки в пределах раздела. В этом случае номер таблицы или рисунка состоит из номера раздела и порядкового номера таблицы или рисунка, разделенных точкой.

Таблицу или рисунок, в зависимости от их размера, помещают под текстом, в котором впервые дана ссылка на них, или на следующей странице, а при необходимости, в приложении к документу. Допускается помещать таблицу или рисунок вдоль длинной стороны листа документа.

Заголовки граф и строк таблицы следует писать с прописной буквы, а подзаголовки граф – со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков таблиц точки не ставят. Заголовки и подзаголовки граф указывают в единственном числе. Разделять заголовки и подзаголовки боковика и граф диагональными линиями не допускается.

Образец оформления цифрового материала в виде таблицы приведен на рис.1.

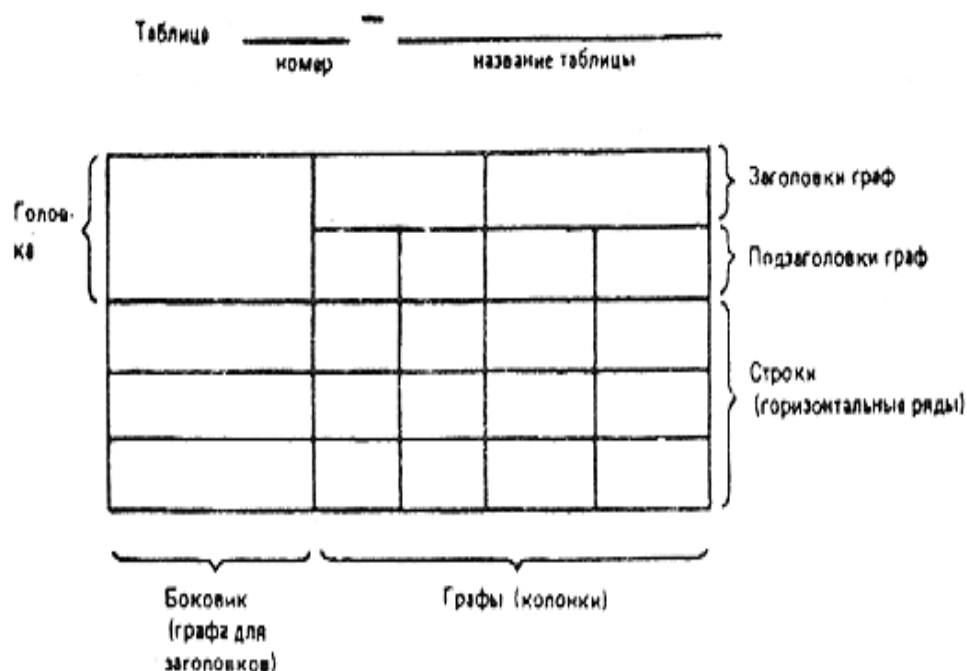


Рисунок 1. Общий вид и структура таблицы

Если строки или графы таблицы выходят за формат страницы, ее делят на части, помещая одну часть под другой или рядом, при этом в каждой части таблицы повторяют ее головку и боковик. При делении таблицы на части допускается ее головку или боковик заменять соответственно номером граф и строк. При этом нумеруют арабскими цифрами графы и (или) строки первой части таблицы.

Графу «Номер по порядку» в таблицу включать не допускается. Нумерация граф таблицы арабскими цифрами допускается в тех случаях, когда в тексте документа имеются отдельные ссылки на них, при делении таблицы на части, а также при переносе части таблицы на следующую страницу.

4.7 Оформление примечаний

Примечания приводят в документах, если необходимы пояснения или справочные данные к содержанию текста, таблиц или графического материала. Примечания не должны содержать требований. Примечания следует

помещать непосредственно после текстового, графического материала или в таблице, к которым относятся эти примечания, и печатать с прописной буквы с абзаца. Слово «Примечание» следует печатать с прописной буквы с абзаца и не подчеркивать. Если примечание одно, то после слова «Примечание» ставится тире и примечание печатается тоже с прописной буквы. Одно примечание не нумеруют. Несколько примечаний нумеруют по порядку арабскими цифрами. Примечание к таблице помещают в конце таблицы над линией, обозначающей окончание таблицы.

Примеры:

«Примечание –»

«Примечания:

1.....

2.....»

4.8 Оформление библиографического списка

Список литературы должен содержать сведения об источниках, использованных при написании работы. Номера ссылок на использованные литературные источники следует приводить по мере упоминания в тексте работы в квадратных скобках после точки в конце предложения.

Сведения об источниках приводятся в соответствии с требованиями **ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка».**

Примеры наиболее распространенных ссылок: приведены ниже.

Статьи из журналов:

Адорно Т. В. К логике социальных наук // Вопр. философии. - 1992. - № 10. - С. 76 - 86.

Книги и сборники трудов:

Тарасова В. И. Политическая история Латинской Америки: учеб. для вузов. - 2-е изд. - М. : Проспект, 2006. - С. 305 - 412.

Райзберг, Б. А. Современный экономический словарь / Б. А. Райзберг, Л. Ш. Лозовский, Е. Б. Стародубцева. -5-е изд., перераб. и доп. - М.:ИНФРА-М, 2006. - 494 с.

Авторефераты диссертаций:

Глухов В.А. Исследование, разработка и построение системы электронной доставки документов в библиотеке: Автореф. дис. канд. техн. наук. - Новосибирск, 2000. -18 с.

Аналитические обзоры:

Экономика и политика России и государств ближнего зарубежья: аналит. обзор, апр. 2007 / Рос. акад. наук, Ин-т мировой экономики и междунар. отношений. - М. : ИМЭМО, 2007. - 39 с.

Материалы конференций:

Археология: история и перспективы: сб. ст. Первой межрегион, конф., Ярославль, 2003. 350 с.

Марьянских Д. М. Разработка ландшафтного плана как необходимое условие устойчивого развития города (на примере Тюмени) // Экология

ландшафта и планирование землепользования: тезисы докл. Всерос. конф. (Иркутск, 11 - 12 сент. 2000 г.). - Новосибирск, 2000. - С.125 - 128.

Интернет-документы:

Логинава Л. Г. Сущность результата дополнительного образования детей // Образование: исследовано в мире: междунар. науч. пед. интернет-журн. 21.10.03. URL: <http://www.oim.ru/reader.asp?nomer=366> (дата обращения: 17.04.07).

Литчфорд Е. У. С Белой Армией по Сибири [Электронный ресурс] // Восточный фронт Армии Генерала А. В. Колчака: сайт. - URL: <http://east-front.narod.ru/memo/latchford/htm> (дата обращения 23.08.2007).

4.9 Оформление приложений

Приложение оформляют как продолжение данного документа на последующих его листах. Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху посередине страницы слова «Приложение» и его буквенного обозначения.

Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ь, Ы, Ъ. После слова «Приложение» следует буква, обозначающая его последовательность.

Допускается обозначение приложений буквами латинского алфавита, за исключением букв I и O.

В случае полного использования букв русского и латинского алфавитов допускается обозначать приложения арабскими цифрами.

Если в документе одно приложение, оно обозначается «Приложение А». Все приложения должны быть перечислены в содержании документа с указанием их номеров и заголовков.

Текст каждого приложения, при необходимости, может быть разделен на разделы, подразделы, пункты, подпункты, которые нумеруют в пределах каждого приложения. Перед номером ставится обозначение этого приложения.

5 ПРОЦЕДУРА ЗАЩИТЫ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

После того, как работа полностью выполнена, студент сдает курсовую работу на проверку научному руководителю.

Руководитель пишет рецензию (Приложение Б) и возвращает работу студенту для устранения недостатков.

Защита курсовой работы осуществляется перед комиссией, в которую входят руководитель курсовой работы и профессор (доцент), читающий лекции по курсу «Сертификация систем качества».

Доклад для защиты курсовой работы должен быть кратким, содержательным и точным, формулировки обоснованными и лаконичными, содержать выводы и предложения.

Перед началом защиты студент называет фамилию, имя, отчество, название темы курсовой работы. После этого студент в течение 10 минут делает доклад с изложением основных положений своей работы. Не следует сводить свое выступление к пересказу содержания основной части. Это занимает много времени. Умение кратко, но ёмко изложить суть и результаты проделанной работы - важное слагаемое успешной защиты.

Выступление должно начинаться с обоснования актуальности темы. Далее следует раскрыть основное содержание работы. Желательно, чтобы студент излагал основное содержание своей работы свободно, не читая письменного текста.

Заканчивая свое выступление, студент должен ответить на замечания руководителя, объяснить причину недоработок, указать способы их устранения или аргументированно опровергнуть их, отстаивая свою точку зрения.

Важный и ответственный момент защиты работы - ответы на вопросы. Вопросы студенту задают сразу после выступления как члены комиссии, так и присутствующие на защите. Количество вопросов, задаваемых студенту при защите работы, не ограничивается. Вопросы могут быть заданы по теме работы, и по другим дисциплинам выбранной специальности.

При подготовке ответов на вопросы и замечания студент имеет право пользоваться своей курсовой работой. Ответы на вопросы должны быть убедительны, теоретически обоснованы, а при необходимости подкреплены цифровым материалом. Следует помнить, что ответы на вопросы, их полнота и глубина влияют на оценку по защите курсовой работы, поэтому ответы необходимо тщательно продумывать.

Итоговая оценка определяется комиссией.

Студенты, не защитившие курсовую работу, не допускаются к экзамену по курсу «Сертификация систем качества».

После защиты курсовая работа сдается на кафедру «Управление качеством».

6 СПИСОК РЕКОМЕНДОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Курсовая работа выполняется на основе изучения работ отечественных и зарубежных авторов по рассматриваемой теме, в частности на основе изучения учебников и учебных пособий по системам управления, в частности по системам управления качеством. В первую очередь к изучению привлекаются нормативная документация, а также специальная литература, статьи, опубликованные в журналах «Методы менеджмента качества», «Стандарты и качество», «Технологии качества жизни», «Менеджмент в России и за рубежом», «Менеджмент сегодня», «Проблемы теории и практики управления», «Проблемы управления», «Российский журнал менеджмента», «Экономика и управление» и др.

7. ТЕМЫ ДЛЯ 3-ГО РАЗДЕЛА КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Тема 1. Оценка процедуры СМК (или СЭМ) «(название процедуры)» организации «(название организации)» на адекватность стандарту оценки ГОСТ Р ИСО 9001-2009 (или ГОСТ Р ИСО 14001-2006, или прочему выбранному стандарту оценки).

Список рекомендованной литературы к теме работы:

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2009 «Система менеджмента качества. Требования». М.: ИПК Издательство стандартов, 2009.

2. ГОСТ Р ИСО 14001-2006 «Система управления окружающей средой. Требования и руководства по применению». М.: ИПК Издательство стандартов, 2006.

3. OHSAS 18001-2007 «Система управления профессиональной безопасностью и здоровьем» (гармонизирован с ГОСТ Р 12.0.006-2009 «Система стандартов безопасности труда. Общие требования к системе управления охраной труда в организации»).

Тема 2. Решение проблемы (название темы проблемы) в системе управления организацией (название организации).

Список рекомендованной литературы к теме работы:

Практика Дао Тойота: Руководство по внедрению принципов менеджмента Toyota / Джеффри Лайкер, Дэвид Майер; Пер. с англ.- 2-е изд. — М: Альпина Бизнес Букс, 2007. — 584 с.- (серия «Модели менеджмента ведущих корпораций»)

Макет титульного листа

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ
ГОУ ВПО Уральский государственный
лесотехнический университет
Институт качества жизни
Кафедра «Управление качеством»

КУРСОВАЯ РАБОТА
по дисциплине
«Сертификация систем качества»

ТЕМА: «.....»

ИСПОЛНИТЕЛЬ:
студент(ка) гр. ИКЖ-52
Иванова И.И.

РУКОВОДИТЕЛЬ:
доцент
кафедры УК,
к.т.н. Зотов Ф.П.

Образец формы рецензии

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ
ГОУ ВПО Уральский государственный
лесотехнический университет
Институт качества жизни
Кафедра «Управление качеством»

Курсовая работа

Специальность _____

Группа _____

ФИО студента _____

Дата сдачи _____

Тема курсовой работы

Рецензия

Допущен к защите с оценкой _____ дата _____

Фамилия И.О. руководителя _____ Подпись _____

Курсовая работа защищена с оценкой _____ дата _____

Фамилия И.О. члена комиссии _____ Подпись _____

_____ Подпись _____